



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 307]

नई दिल्ली, मंगलवार, नवम्बर 26, 2013/अग्रहायण 5, 1935

No. 307]

NEW DELHI, TUESDAY, NOVEMBER 26, 2013/AGRAHAYANA 5, 1935

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिसूचना

नई दिल्ली, 26 नवम्बर, 2013

मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2013 (2013 का 13)

सं. 305-27/2010-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 (2012 का 8) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :-

- इन विनियमों को मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) (संशोधन) विनियम, 2013 कहा जाएगा।
 - ये विनियम, इनके सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।
- मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 (जिसे आगे मूल विनियम कहा गया है) के विनियम 2 के खंड (ख) के बाद, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-
“(खक) “एजेंट” से आशय, बैंक द्वारा मोबाइल फोन के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए अधिकृत किए गए व्यक्ति, से है,
- मूल विनियमों के विनियम 3 में,—
(क) उप-विनियम (1) में, शब्द “बैंको द्वारा”, के लिए “ बैंकों व इनके एजेंटों द्वारा” और शब्द “बैंक अथवा ग्राहक द्वारा जनित” के लिए शब्द “बैंक अथवा इसके एजेंट, अथवा ग्राहक द्वारा जनित” प्रतिस्थापित किए जाएंगे,
(ख) उप-विनियम (2) में, शब्द “ग्राहक अथवा बैंक”, के स्थान पर “ ग्राहक अथवा बैंक या इसके एजेंट” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे,
(ग) उप-विनियम (3) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्, —
“(3) एक एक्सेस प्रदाता द्वारा बैंक एवं इसके एजेंट को, बैंक के ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए, डब्ल्यूएपी अथवा एसटीके के उपयोग की अनुमति दी जाएगी और ग्राहक अथवा बैंक या इसके एजेंट द्वारा जनित संदेश को उप-विनियम (5) में निर्धारित समय-सीमा में वितरित किया जाएगा”,
(घ) उप-विनियम (4) में, शब्द “दो”, जहां कहीं भी यह आता है, के स्थान पर शब्द “पांच” प्रतिस्थापित किए जाएंगे,
(च) उप-विनियम (5) में, शब्द “ग्राहक अथवा बैंक”, के स्थान पर “ ग्राहक, अथवा बैंक या इसके एजेंट” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे,
(छ) उप-विनियम (6) में, शब्द “बैंक द्वारा भेजे गए”, के स्थान पर “ बैंक अथवा इसके एजेंट द्वारा भेजे गए” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे,

4. मूल विनियमों के विनियम 7 के उप-विनियम (2) में शब्द “ग्राहक अथवा बैंक” जहां कहीं भी आया है, के स्थान पर शब्द “ग्राहक अथवा बैंक या इसके एजेंट” प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/असाधारण/142/13]

टिप्पणी 1:—मूल विनियमों को दिनांक 17 अप्रैल, 2012 की अधिसूचना संख्या-305-27/2011-क्यूओएस के द्वारा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड 4 में 17 अप्रैल, 2012 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 2 :—व्याख्यात्मक ज्ञापन द्वारा मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) (संशोधन) विनियम, 2013 के उद्देश्य और कारणों को स्पष्ट किया गया है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. इस संशोधन का उद्देश्य, बैंकों के एजेंट के रूप में कार्यरत एग्रीगेशन प्लेटफार्म प्रदाताओं को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए एसएमएस, यूएसएसडी एवं आईवीआर चैनलों का प्रयोग करने के लिए एक्सेस सेवा प्रदाताओं के साथ इंटरफेस तंत्र की स्थापना हेतु सुविधा प्रदान करना है।
2. भादूविप्रा द्वारा मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 जारी किया गया था। ये विनियम, वाहक के रूप में कार्य कर रहे प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को अन्य बातों के साथ ही साथ अधिदेशित करते हैं कि वे बैंकों को अपने ग्राहकों को बैंकिंग सेवा प्रदान करने के लिए संक्षिप्त संदेश सेवा (एसएमएस), असंरचित पूरक सेवा डाटा (यूएसएसडी), इंटर एक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आईवीआर), वायरलैस एक्सेस प्रोटोकॉल (डब्ल्यूएपी) तथा सिम टूल किट (एसटीके) के प्रयोग तथा बैंक या ग्राहक द्वारा जनित संदेशों की सुपुर्दगी निर्धारित समय-सीमा के अंदर करने की सुविधा प्रदान करेंगे।
3. बाजार में पहले से ही उपलब्ध कुछ मोबाइल बैंकिंग समाधानों में, बैंकों द्वारा बैंकिंग लेन-देनों की चैनलिंग एवं प्रसंस्करण तथा एक्सेस सेवा प्रदाताओं के साथ इंटरफेस के लिए एग्रीगेशन प्लेटफार्म प्रदाताओं की सेवाओं का उपयोग किया जाता है। भादूविप्रा द्वारा दिनांक 20/09/2013 को वित्तीय समावेशन के लिए यूएसएसडी आधारित मोबाइल बैंकिंग सेवाओं पर परामर्श पत्र में “बैंकों के अधिकृत एजेंटों को एग्रीगेशन प्लेटफार्म प्रदाता के रूप में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए एसएमएस, यूएसएसडी एवं आईवीआर का उपयोग करने की सुविधा” के मुद्दे उठाए गए थे।
4. इस विषय पर, हितधारकों द्वारा टिप्पणी दी गई कि बैंकों के एग्रीगेशन प्लेटफार्म प्रदाताओं को एसएमएस, यूएसएसडी एवं आईवीआर चैनलों के प्रयोग की अनुमति देने से प्रौद्योगिकी तथा लेन-देन लागत में कमी आएगी। इन एजेंटों के द्वारा बैंकों के नेटवर्क का विस्तार करने तथा ग्राहकों तक पहुंच में, महत्वपूर्ण भूमिका अदा की जा सकती है। इस प्रकार के एजेंट, बैंकों तथा एक्सेस सेवा प्रदाताओं के बीच साझा प्लेटफार्म स्थापित करने और मोबाइल बैंकिंग के लिए अभिनव समाधान के प्रावधानों के लिए महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं। पारिस्थितिकी तंत्र में, बैंकों के एग्रीगेशन प्लेटफार्म प्रदाताओं की भागीदारी से नए उत्पादों के विकास को बढ़ावा मिलेगा और उपयोगकर्ता को गुणवत्ता बढ़ोत्तरी का अनुभव होगा। प्राधिकरण का अभिमत है कि वाहक के रूप में कार्यरत प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा न केवल बैंकों को, बल्कि बैंकों के ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं सुलभ कराने के लिए, बैंकों के अधिकृत एजेंटों को एसएमएस, यूएसएसडी तथा आईवीआर का उपयोग करने की सुविधा प्रदान की जानी चाहिए। एक्सेस प्रदाता, अपने नेटवर्क में बैंकों या उनके एजेंटों को उपयुक्त इंटरफेस भी प्रदान करें। यूएसएसडी चैनल के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए, एक्सेस प्रदाता द्वारा कम से कम एक सुरक्षित हाइपरटेक्स्ट ट्रांसफर प्रोटोकॉल (एचटीटीपीएस) कनेक्शन प्रदान किया जाए। तथापि, यदि बैंकों या उनके एजेंट को लीज्ड लाइन कनेक्टिविटी, जैसे समर्पित दूरसंचार संसाधनों की आवश्यकता हो तो, उसके लिए एक्सेस प्रदाताओं को अलग से मांग करने पर, उपलब्ध कराया जा सकता है, अर्थात् इस प्रकार के संसाधनों की लागत को बैंक या उसके एजेंट द्वारा वहन किया जाएगा।
5. सेवा प्रदाताओं के संघों ने मोबाइल बैंकिंग (सेवा की गुणवत्ता) विनियम, 2012 के उपबंधों के संबंध में अपनी चिंता प्रकट की, जिसमें एक्सेस सेवा प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करने का अधिदेश दिया गया है कि मोबाइल बैंकिंग से लेन-देन की स्थिति में, एसएमएस का ट्रांसमिशन अधिकतम दो चरणों में या यूएसएसडी और आईवीआर के मामले में प्रविष्टि का विकल्प दो चरण से अधिक नहीं होना चाहिए। मोबाइल बैंकिंग मेन्यू में प्रत्येक प्रकार के लेन-देन की प्रक्रिया को दो चरणों में पूरा करना संभव नहीं हो सकता है। मोबाइल बैंकिंग मेन्यू में और अधिक सुविधा प्रदान करने से, लेन-देन प्रक्रिया को दो चरणों में पूरा करना और अधिक मुश्किल हो जाएगा। बैंकों तथा उनके एजेंटों, जो कि मोबाइल बैंकिंग के लिए भुगतान गेटवे को क्रियान्वित कर रहे हैं, के साथ मामले की जांच की गई। उन्होंने यह राय व्यक्त की कि दो चरणों में कई मापदंडों को पूरा करना मुश्किल होगा। प्राधिकरण ने मामले की जांच की तथा लेन-देन पूरा करने के चरणों को बढ़कर पांच किया गया है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 26th November, 2013

The Mobile Banking (Quality of Service) (Amendment) Regulations, 2013 (13 of 2013)

No. 305-27/2010-QoS.—In exercise of the powers conferred by Section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1), of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to amend the Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012 (8 of 2012), namely:-

1. (1) These regulations may be called the Mobile Banking (Quality of Service) (Amendment) Regulations, 2013.
- (2) These regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In regulation 2 of the Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012 (hereinafter referred to as the principal regulations), after clause (b), the following clause shall be inserted, namely:-

“(ba) “agent” means a person authorized by the bank to provide banking services through mobile phone;

3. In regulation 3 of the principal regulations,—

- (a) in sub-regulation (1), for the words “shall facilitate the banks”, the words “shall facilitate the banks and its agent” and for the words “generated by the bank or the customer”, the words “generated by the bank or its agent, or, the customer” shall be substituted;
- (b) in sub-regulation (2), for the words “the customer or the bank”, the words “the customer, or, the bank or its agent” shall be substituted;
- (c) for sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be substituted, namely:—

“(3) An access Provider may permit the bank and its agent to use WAP or STK to provide banking services to the customer of the bank and a message generated by the customer, or, the bank or its agent shall be delivered within the time frame specified in sub-regulation (5);”

- (d) in sub-regulation (4), for the words “two”, wherever it occur, the word “five” shall be substituted;
- (e) in sub-regulation (5), for the words “the customer or the bank”, the words “the customer, or, the bank or its agent” shall be substituted;
- (f) in sub-regulation (6), for the words “sent by the bank” the words “sent by the bank or its agent” shall be substituted;

4. In regulation 7 of the principal regulations, in sub-regulation (2), for the words “the customer or the bank”, wherever they occur, the words “the customer, or, the bank or its agent”, shall be substituted;

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT. III/4 Exty./142/13]

Note 1.—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 17th April, 2012 vide notification number No. 305-27/2011-QoS dated the 17th April, 2012.

Note 2.—The explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Mobile Banking (Quality of Service) (Amendment) Regulations, 2013.

EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The purpose of this amendment is to establish a framework to facilitate the aggregation platform providers as agents of the banks to interface with the access service providers for use of SMS, USSD and IVR channels to provide mobile banking services.
2. TRAI had issued the Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012. These regulations, *inter-alia*, mandate that every Access Provider, acting as bearer, shall facilitate the banks to use Short Messaging Service (SMS), Unstructured Supplementary Service Data (USSD), Inter-Active Voice Response (IVR), Wireless Access Protocol (WAP) and SIM Tool Kit (STK) to provide banking services to its customers and deliver the message generated by the bank or the customer within a stipulated time frame.
3. In some of the mobile banking solutions already deployed in the market, banks are utilising the services of their aggregation platform providers for channelling and processing the banking transactions, and interfacing with the Access Service Providers. The issue of ‘facilitating authorized agents of banks acting as the aggregation platform providers to use SMS, USSD and IVR to provide banking services’ was raised in the Consultation Paper on USSD-based Mobile Banking Services for Financial Inclusion, issued by TRAI on 20.09.2013.
4. On this subject, stakeholders have said that allowing the aggregation platform providers of banks to use SMS, USSD and IVR channels will reduce technology and transactions costs. These agents could play an important role in expanding the network of banks and reaching the customers. Such agents would play a vital role in the creation of common platform to connect banks and Access Service Providers and in provision of innovative solutions for mobile banking. The participation of aggregation platform providers of banks in the eco-system would foster the development of new products and enhance the quality of user experience. The Authority is of view that every access service provider, acting as bearer, should facilitate not only the banks but also the authorized agents of the banks to use SMS, USSD and IVR to provide banking services to the bank’s customers. The access service

providers should also provide to the banks or their agents, appropriate interface with their network. For providing banking services through USSD channel, the access provider should at least provide a Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS) connection. However, if the bank or its agent requires dedicated telecom resources like leased line connectivity, the same could be through a separate demand on the Access Providers viz. the bank or its agent should bear the cost of such resources.

The service provider's associations had raised its concern about the provision in the Mobile Banking (Quality of Service) Regulations, 2012, which mandates the Access Service Providers should ensure that the transaction of mobile banking is completed in not more than two stage transmission of message in the case of SMS or not more than two stage entry of options in the case of USSD and IVR. The completion of transaction in two stages may not be possible for every kind of transaction on a mobile banking menu. It will become more difficult to complete transactions in two stages as more facilities are provided on a mobile banking menu. The matter was checked with banks and their agents who are implementing the payment gateway for mobile banking. They have also expressed that it is difficult to capture multiple parameters in two stages. The Authority has examined the matter and increased the completion stages for completing the transaction to five stages.